

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Desain Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Pos Indonesia pada umumnya sudah berjalan sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008 dari mulai klausul 4 sampai klausul 8.
2. Masalah yang dihadapi dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Pos Indonesia, yaitu terdapat temuan minor dalam bidang *Management Decision Audit* (MDA) pada klausul 7 (realisasi produk) dari setiap bagian masih ditemukan ketidaksesuaian dalam pengelolaan *Indoor Process* dan distribusi kiriman yang dimana terjadi masalah pada saat proses sortir dan tidak tepatnya waktu kiriman yang telah ditentukan.
3. Solusi yang dilakukan dalam masalah yang terjadi di PT Pos Indonesia, yaitu dengan melakukan evaluasi ketidaksesuaian yang dicatat dalam CPAR (*Corrective Preventif Action Request*) yang dilakukan 1-2 bulan sekali dan akan ditindak lanjuti pada proses *Corrective* yang diselesaikan dalam kurun waktu 1 minggu.
4. Gambaran efektivitas Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Pos Indonesia masih berjalan kurang efektif, karena pada umumnya sasaran mutu yang ditetapkan masih belum tercapai. Hal ini dilihat dari ketercapaian *Key Performance Indicator* yang ditetapkan PT Pos Indonesia masih terdapat masalah yang terjadi.
5. Dampak Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Pos Indonesia berpengaruh positif terhadap perusahaan dan karyawan yang dibuktikan dengan pengakuan secara internasional terhadap perusahaan. Sedangkan bagi karyawan tercemin dari kinerja yang meningkat.

5.2 Saran

1. Jika melihat masalah yang terjadi di PT Pos Indonesia, untuk mengatasi hal tersebut diharapkan PT Pos Indonesia menyiapkan strategi untuk membuat para pelanggan tetap percaya dan menggunakan jasa PT Pos Indonesia. Maka perlu mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu yang efektif, yaitu dengan menerapkan perencanaan strategi untuk melakukan perbaikan internal perusahaan atau perbaikan sistem terutama dalam hal manajemen mutu.
2. Jika melihat masalah yang terjadi di PT Pos Indonesia secara garis besar permasalahan yang ada adalah ditemukannya ketidaksesuaian dari pelaksanaan Audit Internal. Untuk mengatasi hal tersebut diharapkan setiap personel Sistem Manajemen Mutu sudah melaksanakan pelatihan yang memadai agar semakin banyak pegawai yang berkualitas dan mampu menjadi Auditor dalam pelaksanaan audit internal. Selain itu melakukan sosialisasi tentang ISO secara berkala agar menumbuhkan *awareness* terhadap pegawai PT Pos Indonesia tentang Sistem Manajemen Mutu
3. Melihat Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan PT Pos Indonesia masih menggunakan ISO 9001: 2008, penulis menyarankan agar PT Pos Indonesia memperbaharui Sistem Manajemen Mutu ke versi ISO 9001: 2015 agar pengelolaan sistem manajemen mutu menjadi lebih baik dan lebih aktual.